

## Cyberadministration: collaboration et coordination indispensables

L'Etat de Vaud aura bientôt terminé une première mise en place du socle technique qui permettra l'ouverture du portail de la cyberadministration cantonale.

Il pourra ainsi se préoccuper de l'amélioration de ses prestations électroniques existantes et du développement de nouvelles cyberprestations.

La coordination entre les différents services de l'Etat et la coordination avec les administrations communales seront des facteurs-clés de succès.

### L'utilisateur au centre

Tout projet de cyberadministration doit s'articuler autour de l'utilisateur, qu'il s'agisse d'un particulier, d'une entreprise ou d'une institution, pour lui permettre d'accéder aisément aux diverses prestations administratives: effectuer une demande en tout temps (24h/24 et 7j/7), en se connectant n'importe où, et sans se préoccuper de savoir par quel service, office ou administration cette prestation est fournie.

### Un grand chantier encore à ses débuts

Pour y arriver, il est nécessaire de repenser entièrement l'organisation des processus de manière à y intégrer à la fois l'ensemble des services d'une même administration et les trois niveaux institutionnels que comporte la Suisse (Confédération, cantons, communes).

La construction de cette nouvelle architecture d'échanges d'informations, de bases de données et de processus transversaux, doit être menée conjointement avec les communes. En effet, il s'agira souvent d'adapter aussi bien les organisations que les bases légales, de manière à exploiter toutes les potentialités des nouvelles technologies et ainsi éviter de mettre en place une «bureaucra-

tie électronique», source de complications plutôt que de simplification.

Une réunion des représentants cantonaux avec les responsables des systèmes d'information communaux s'est tenue le 8 février dans le but de les sensibiliser au besoin de coordination entre canton et communes et de leur proposer quelques pistes de réflexion. *La présentation peut être*

### Le changement d'adresse: pas si simple

Pour la Confédération, le changement d'adresse représente un projet prioritaire de cyberadministration.

A priori, permettre à un usager d'avertir l'administration de son changement d'adresse est une procédure simple: il suffit de remplir les champs d'un formulaire avec l'ancienne adresse et la nouvelle, en indiquant à partir de quand s'effectue le changement.

En réalité, pour que cette simplification administrative profite vraiment à l'utilisateur et que la cyberadministration déploie tous ses effets, il faut que cette annonce puisse être intégrée par l'ensemble des services administratifs et pour l'ensemble de leurs prestations: l'utilisateur avertit une seule fois une administration de son changement d'adresse ... et... cette modification s'effectue d'office, à la date voulue, dans l'ensemble des services (par exemple au service cantonal des autos, à l'administration cantonale des impôts et à l'office de district, aux services industriels communaux, etc.).

Ainsi, le projet de cyberadministration doit analyser de nombreux flux d'informations pour mettre en place, à l'intérieur d'une même administration et entre administrations, un ensemble de procédures permettant l'échange automatique de ces données. Parallèlement, il est également nécessaire de mettre en place un processus d'authentification sécurisé, moyen de s'assurer que l'annonce de changement émane bien de la seule personne autorisée à la faire.

Dans le Canton de Vaud, le règlement d'application et la loi sur le contrôle des habitants imposent à l'administré de se présenter personnellement au guichet du contrôle des habitants de sa commune pour annoncer un changement d'adresse. Si on souhaite éviter tout déplacement à l'administré pour lui permettre d'effectuer cette opération par voie électronique, il faudra donc envisager une modification de la base légale cantonale.

(spi)

### **L'authentification: une question (de) clé et de choix**

La Confédération a lancé la norme *SuisseID*: identité numérique suisse.

La *SuisseID* est une preuve d'identité électronique, sécurisée, qui a valeur juridique de signature. A l'instar d'une carte bancaire, elle ne peut être utilisée qu'avec un code NIP personnel. Grâce à la *SuisseID*, les processus administratifs et commerciaux électroniques sont accélérés et sécurisés tout en attestant de l'authenticité des documents.

En fonction du type d'utilisation souhaité, la *SuisseID* se décline en plusieurs variantes: une carte à puce, une clé USB standard ou une clé USB disposant d'applications supplémentaires de sécurité. La puce de la *SuisseID* contient deux certificats électroniques enregistrés de manière sécurisée et qui ne peuvent pas être copiés. Ces certificats ne comprennent impérativement que le nom, le prénom et l'adresse électronique du titulaire, ainsi qu'un numéro *SuisseID* spécifique.

La *SuisseID* offre une solution très intéressante pour son possesseur qui peut ainsi être authentifié dans toutes les transactions administratives de Suisse.

Un bémol cependant: comme toute pièce d'identité, et à l'image des cartes bancaires, la *SuisseID* a un coût. Son prix d'acquisition dépend de la variante souhaitée et du fournisseur, et il s'augmente du prix d'un abonnement annuel.

#### **L'option cantonale**

Le Canton peut-il exiger que chaque administré qui souhaite utiliser un portail de cyberadministration débourse une somme annuelle (même relativement peu élevée) pour la *SuisseID* ou doit-il offrir l'accès gratuit à ses cyberprestations?

Le Conseil d'Etat a tranché: les habitants du Canton de Vaud doivent pouvoir accéder gratuitement au portail des prestations en ligne. Par conséquent, il est nécessaire d'élaborer deux processus d'authentification (distincts mais similaires), un pour la personne qui aura, de son libre choix, acquis la *SuisseID* et un autre pour les administrés ne souhaitant pas l'acquérir. Le second se base sur le registre cantonal des personnes.

(spi)

téléchargée depuis le site internet [www.vd.ch/communes](http://www.vd.ch/communes) > Cyberadministration

#### **Vers une harmonisation et une mutualisation**

Les communes jouissent constitutionnellement d'une autonomie et le Canton ne peut, ni ne veut, leur dicter de choix en matière de cyberadministration. L'Etat ne peut leur imposer des manières de travailler ou décider à leur

place quelle est la meilleure manière de délivrer des prestations lorsque celles-ci sont uniquement dans les compétences communales.

Le bon sens s'impose cependant: développer 326 fois une même cyberprestation est coûteux; les économies réalisées en ne développant une prestation qu'une seule fois peuvent servir à en développer d'autres.

A terme, les communes devront réfléchir si elles n'ont pas avantage à harmoniser certaines de leurs procédures pour mutualiser leur passage en cyberprestation.

Du côté de l'Etat, on constate que certains processus traversent deux, voire trois, niveaux administratifs (communes, canton, Confédération) avant d'aboutir à la délivrance d'une réelle prestation (on peut prendre l'exemple des cartes d'identité). Afin que l'utilisateur n'ait pas à se préoccuper des niveaux institutionnels et puisse accéder facilement à la prestation, il convient non seulement de repenser entièrement les processus pour éviter des discontinuités, mais aussi de réfléchir aux liens à établir entre les portails communaux et le portail cantonal pour faciliter la demande.

#### **La commune utilisatrice**

L'administration communale peut également être utilisatrice de prestations cantonales, dans le sens qu'à un moment ou à un autre d'une procédure, elle doit avoir accès à des applications gérées par le Canton ou à des formulaires délivrés par lui.

Il convient, là aussi, de faciliter et de sécuriser l'accès à certains outils et de réfléchir, ensemble, comment les rendre plus conviviaux.

Pour aller dans cette direction, le portail cantonal des prestations en ligne comportera un onglet spécifique pour les communes.

#### **Condamnés à réussir**

Comme l'a signalé la Conseillère d'Etat, Mme Métraux, dans son allocution de bienvenue aux représentants communaux: «*Le problème*

### Collaboration, des pistes à explorer

Selon des modalités à étudier conjointement, le Canton souhaite mettre à disposition des communes:

- son système d'authentification pour qu'elles puissent offrir un accès gratuit à des cyberprestations sécurisées;
- son portail cantonal pour accéder aux cyberprestations communales;
- ses modules techniques: e-facturation, e-paiement, plate-forme d'envoi de SMS, etc.;
- ses registres cantonaux, voire l'accès aux registres fédéraux;
- un groupe d'appui pour examiner les projets communaux du point de vue de leurs conséquences légales, procédurales et organisationnelles.

*des collectivités publiques n'est plus, aujourd'hui, de savoir si elles veulent avancer sur la voie de la cyberadministration, mais comment elles vont y arriver. Nous devons répondre à une demande forte du public et des entreprises, qui comparent, dans ce domaine, les prestations des pouvoirs publics avec celles des banques et des assurances».*

Cette question est d'autant plus importante que le maître d'oeuvre en la matière est la Confédération.

### La Confédération et le projet cantonal

La cyberadministration en Suisse, et pas seulement dans l'administration fédérale, est un programme prioritaire de la Confédération.

Une convention cadre, signée en 2007 entre tous les cantons et la Confédération, vient d'être renouvelée pour 4 ans. Le projet cantonal vaudois s'inscrit ainsi dans un projet bien plus vaste, qui est celui de *toutes* les administrations en Suisse et, à ce titre, il intègre les communes.

L'harmonisation des registres a été un premier pas important, puisqu'elle permet maintenant le partage de données essentielles entre administrations et entre services. A cette occasion, certains principes et certaines normes concernant l'échange électronique ont également été édictés, et ne peuvent être contournés.

Une stratégie qui fixera la vision du Conseil d'Etat et les lignes directrices de la mise en oeuvre de l'administration électronique cantonale est en cours d'élaboration. Ces orientations permettront de coordonner les projets et de concentrer les efforts sur certains domaines prioritaires. Les communes seront impliquées à double titre: à la fois comme utilisatrices et comme prestatrices.

### Les communes dans le projet cantonal

Au niveau politique, ce sont naturellement les associations faitières (Union des communes vaudoises et Association de communes vaudoises) qui seront les interlocutrices privilégiées du Conseil d'Etat. Elles seront interpellées notamment au cas où des problèmes de compétences ou de finances se présenteraient.

En ce qui concerne la réflexion «terrain», c'est-à-

dire la réflexion sur les flux d'informations, les processus administratifs et les procédures informatiques à mettre en place, deux associations professionnelles «généralistes» seront les interlocutrices officielles de l'équipe de projet. Il s'agit de l'Association vaudoise des secrétaires municipaux (AVSM) et de la toute nouvelle Association des responsables informatiques communaux (AVRIC).

Ensuite, selon le ou les métiers touchés par les cyberprestations à mettre en place, des groupes de travail ad hoc seront créés et d'autres associations professionnelles pourront être consultées.

### Un changement de culture

Pour éviter la mise en place d'une bureaucratie électronique, il est nécessaire de promouvoir une culture orientée usagers (externes et internes) de manière à simplifier les opérations devant et derrière le guichet, plutôt que de continuer à se calquer sur les structures administratives.

Tant les collaborateurs du Canton que ceux des communes manquent encore d'expérience en la matière et des erreurs de «jeunesse» pourront encore malheureusement se produire.

(spi)

### Informations

Silvana Palagi  
Service des communes et  
des relations institutionnelles  
Rue Cité-Derrière 17  
1014 Lausanne  
mailto: info.secri@vd.ch

### Sur Internet

www.vd.ch/communes >  
Cyberadministration  
www.egovernment.ch/fr